

PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN

	DEVOLUCIONES DE MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD POR PARTE DEL CLIENTE.				
CLAVE CDF-SURI-PNO-011/01	VERSION: 01	VIGENTE A PARTIR DE: 01-06-2024	PROXIMA VERSION: 01-06-2026	SUSTITUYE A NUEVO	PÁGINA 1 DE 7

1. OBJETIVO

- 1.1. Indicar la forma adecuada de manejar el producto que se encuentre en condición de devolución por parte del cliente.

2. ALCANCE

- 2.1. Este procedimiento aplica a todos los productos devueltos por los usuarios (clientes) de la UN.

3. DEFINICIONES

- 3.1. **Insumos para la salud:** Medicamentos, sustancias psicotrópicas, estupefacientes y las materias primas y aditivos que intervengan para su elaboración; así como los equipos médicos, prótesis, órtesis, ayudas funcionales, agentes de diagnóstico, insumos de uso odontológico, material quirúrgico, de curación y productos higiénicos.
- 3.2. **Devolución:** Proceso de retorno de producto por parte del cliente a la UN.
- 3.3. **Ticket:** documento con descripción del producto y su costo.
- 3.4. **Queja de servicio:** Toda observación proveniente de un cliente, relacionada con el servicio brindado.
- 3.5. **Queja de calidad:** Toda observación proveniente de un cliente, relacionada con la calidad del producto.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. Es responsabilidad del personal de la Unidad de Negocio:
 - 4.1.1. Conocer y ejecutar la información del presente PNO.
 - 4.1.2. Recibir e inspeccionar el producto a devolver que proceda, así como, llenar formatos y registros para la devolución.
- 4.2. Es responsabilidad del Asistente del Responsable Sanitario:
 - 4.2.1. Autorizar la devolución cuando proceda, así como, llenar formatos y registros para la devolución.
 - 4.2.2. Dar seguimiento y cierre a los formatos generados de la devolución.
 - 4.2.3. Recibir y asegurarse de la ejecución de la actualización de precio de las cenefas.
 - 4.2.4. Avisar al Responsable Sanitario cuando un cliente realice una devolución.
- 4.3. Es responsabilidad del Responsable Sanitario:
 - 4.3.1. Validar seguimiento y asegurar el cierre de las quejas y/o desviaciones que se generan.
 - 4.3.2. Hacer la evaluación del producto devuelto.
 - 4.3.3. Dictaminar el destino final del producto devuelto.
- 4.4. Es responsabilidad del Auditor interno.
 - 4.4.1. Aplicar los ajustes necesarios al inventario derivados de los procesos aplicados por este PNO.
 - 4.4.2. Realizar las devoluciones se efectúen de forma correcta previa autorización.

ELABORÓ: Fecha: Firma: Nombre: Noé Eduardo Gómez Trujeque Puesto: Asistente del Responsable Sanitario	REVISÓ: Fecha: Firma: Nombre: Joel Alejandro Aguilar Trujillo Puesto: Propietario	AUTORIZÓ: Fecha: Firma: Nombre: Adriana Lizeth Gutiérrez Picone Puesto: Responsable Sanitario
--	--	--

PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN

 DEVOLUCIONES DE MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD POR PARTE DEL CLIENTE.					
CLAVE CDF-SURI-PNO-011/01	VERSION: 01	VIGENTE A PARTIR DE: 01-06-2024	PROXIMA VERSION: 01-06-2026	SUSTITUYE A NUEVO	PÁGINA 2 DE 5

5. DESARROLLO

5.1.1. Generalidades

5.1.2. En la UN, **“NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES DESPUÉS DE 1 DÍA HABIL DE LA VENTA”**, salvo las que, por su naturaleza, no sean imputables al mal manejo por parte del cliente, el producto será enviado al área de producto no apto para su venta como merma.

5.1.3. Para poder efectuar la devolución de productos únicamente aplicará en los siguientes casos:

- a) Error de precio o costo – Por inconformidad del precio por parte del cliente. Se genera queja de servicio.
- b) Presentación incorrecta - Por error de presentación al momento del surtido. Se genera queja de servicio.
- c) Defecto de fábrica - Que el producto presente algún defecto de fábrica o faltante de alguno de sus componentes (venga vacío en el caso de blíster o haga mención de una cucharilla o vaso dosificador y no lo contenga, según sea el caso). Se genera queja de servicio.

EXCEPCION: Error por parte del cliente en el pedido: debido a la atención al cliente se aceptarán devoluciones cuando el cliente argumento que se “equivoco en solicitar cierto insumo, documentándolo como una desviación ya que esta razón no entra en ninguno de los casos antes mencionados, dictaminando su destino final en la UN el Responsable Sanitario.

5.2. Recepción de solicitud

5.2.1. Recibir la solicitud de devolución por parte del cliente y determinar si procede la misma.

Considerar adicionalmente:

- 5.2.2** Validar que la venta se haya generado en él UN el mismo día hábil.
- 5.2.3** Validar que el cliente presente el ticket original.
- 5.2.4** Validar que el medicamento concuerde con el ticket.
- 5.2.5** Validar que el lote y caducidad físico concuerde con la factura.
- 5.2.6** Verificar las condiciones físicas del producto y valorar la integridad del insumo a devolver.
- 5.2.7** En caso de que no aplique, se le informa al cliente el motivo por el cual no aplica la devolución de su producto.

5.3. Proceso de Devolución – Mismo día.

5.3.1. Convertir “ticket” a factura si la venta no fue facturada, de lo contrario no se puede generar la nota de crédito.

5.3.2. Timbrar nueva factura.

5.3.3. Buscar y seleccionar el número de factura en el sistema informático en operación.

5.3.4. Indicar si la devolución es total o parcial.

5.3.5. Seleccionar artículos a devolver.

5.3.6. Generar y timbrar la nota de crédito.

5.3.7. Usar la nota de crédito como método de pago en su próxima compra.

5.3.8. Realizar el traspaso del producto devuelto al almacén general que corresponda según el dictamen final del insumo al almacén de productos no aptos para la venta.

5.3.9. Requisita la queja de acuerdo al PNO-026 “RECEPCIÓN ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE QUEJAS” cuando la causa de la devolución sea generada por de acuerdo a los puntos 5.1 del presente PNO.

5.3.10. Requisita la desviación de acuerdo al PNO-018 “MANEJO DE DESVIACIONES Y NO CONFORMIDADES” cuando la causa de la devolución sea atribuible al cliente.

PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN

	DEVOLUCIONES DE MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD POR PARTE DEL CLIENTE.				
CLAVE CDF-SURI-PNO-011/01	VERSION: 01	VIGENTE A PARTIR DE: 01-06-2024	PROXIMA VERSION: 01-06-2026	SUSTITUYE A NUEVO	PÁGINA 3 DE 5

5.4. A partir del siguiente día de compra y no mayor a 3 días hábiles.

- 5.4.1. Aplica únicamente aplica para ventas facturadas.
- 5.4.2. En caso de ser de otro día, solicitar por correo electrónico la autorización al área de contabilidad para que se genere la nota de crédito.
- 5.4.3. Usar la nota de crédito como método de pago en su próxima compra.
- 5.4.4. Realizar el traspaso del producto devuelto al almacén de productos no aptos para la venta.
- 5.4.5. Requisita la queja de acuerdo al PNO-026 "RECEPCIÓN ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE QUEJAS" cuando la causa de la devolución sea generada por de acuerdo a los puntos 5.1.3. del presente PNO.
- 5.4.6. Requisita la desviación de acuerdo al PNO-018 "MANEJO DE DESVIACIONES Y NO CONFORMIDADES" cuando la causa de la devolución sea atribuible al cliente.

5.5.

5.6. Dictamen de destino final de producto devuelto.

- 5.6.1. Recibir las piezas devueltas
- 5.6.2. Colocarlas en el área de producto no conforme.
- 5.6.3. Realizar en el área de inspección de insumos la revisión física de los mismos guiándose en los rubros del Anexo 1 "Evaluación y dictamen de producto devuelto"
 - 5.6.3.1. Si el dictamen es aprobado los insumos ingresan al área de almacén dando ingreso a sistema en su almacén correspondiente.
 - 5.6.3.2. Si el dictamen es rechazado los insumos tendrán como destino el área de producto no conforme esperando ser destruidos.
- 5.6.4. Llenar el Anexo 1 "Evaluación y dictamen de producto devuelto" con lo evaluado.
- 5.6.5. Informar al personal de la Unidad de Negocio el destino final de los productos para que sean acomodados físicamente en donde corresponde y solicitar los movimientos en sistema necesarios.
- 5.6.6. Resguardar el Anexo 1 "Evaluación y dictamen de producto devuelto" en la carpeta de Sistema de Gestión de Calidad.

6. REFERENCIAS

- 6.1. FEUM Suplemento para establecimientos dedicados a la venta y suministro de medicamentos y demás insumos para la salud. Sexta edición, México 2018. Pág. 66, 67, 96 y 104.

PROCEDIMIENTO NORMALIZADO DE OPERACIÓN

		DEVOLUCIONES DE MEDICAMENTOS Y DEMÁS INSUMOS PARA LA SALUD POR PARTE DEL CLIENTE.			
CLAVE CDF-SURI-PNO-011/01	VERSION: 01	VIGENTE A PARTIR DE: 01-06-2024	PROXIMA VERSION: 01-06-2026	SUSTITUYE A NUEVO	PÁGINA 4 DE 5

7. ANEXOS

7.1. Anexo 1 “Evaluación y dictamen de producto devuelto”

					Evaluación y dictamen de producto devuelto				
ANEXO 1 FA-COM-PNO11/01									
Responsable Sanitario: _____					Fecha de elaboración: _____				
Datos del Producto									
Descripción del producto:					Código:		Registro Sanitario:		
Fabricante/Proveedor			Lote			Caducidad			
Información de la devolución									
Fecha de devolución					Cantidad devuelta				
Motivo de la devolución									
Información de la devolución									
Para revisar					Cumple	No cumple	Observaciones		
Empaque secundario del producto sin merma									
Empaque primario del producto sin merma									
Presentación completa (instructivo, vaso dosificador, cucharita, tapa, etc.)									
Evidencia de la temperatura de transporte del producto									
Evidencia de la temperatura del área donde se almacena el producto									
Verificación de la cantidad física Vs documento de entrega									
Las condiciones de temperatura y humedad de almacenamiento y distribución no superan los límites permitidos por el suplemento dedicado a la venta o suministro de medicamentos y demás insumos para la salud.									
Dictamen					Destino final del producto				
Aprobado		Rechazado			Ingresa a Flujo		No apto para la venta		
Realizó: _____					Revisó: _____				
Responsable Sanitario					Líder de Unidad de Negocio				

CLAVE
CDF-SURI-PNO-011/01

**VIGENTE A
PARTIR DE:
01-06-2024**

**PROXIMA
VERSION:
01-06-2026**

**SUSTITUYE A
NUEVO**

PÁGINA
5 DE 5

 Farmacias Aguilar
del Sureste
Anexo 1 FAS-PNO-005/02

Fecha de elaboración

Nombre de la sucursal

Nombre del Responsable de Farmacia

Merma

Donación

Asegurado

Devolución

Ajuste de inventario

Destrucción

Fecha de facturación	
----------------------	--

Folio de
factura

Clave de producto	
-------------------	--

Descripción del producto	
--------------------------	--

Cantidad	
Document	

Cantidad recibida	
-------------------	--

Cantidad	Mermada
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	10
11	11
12	12
13	13
14	14
15	15
16	16
17	17
18	18
19	19
20	20
21	21
22	22
23	23
24	24
25	25
26	26
27	27
28	28
29	29
30	30
31	31
32	32
33	33
34	34
35	35
36	36
37	37
38	38
39	39
40	40
41	41
42	42
43	43
44	44
45	45
46	46
47	47
48	48
49	49
50	50
51	51
52	52
53	53
54	54
55	55
56	56
57	57
58	58
59	59
60	60
61	61
62	62
63	63
64	64
65	65
66	66
67	67
68	68
69	69
70	70
71	71
72	72
73	73
74	74
75	75
76	76
77	77
78	78
79	79
80	80
81	81
82	82
83	83
84	84
85	85
86	86
87	87
88	88
89	89
90	90
91	91
92	92
93	93
94	94
95	95
96	96
97	97
98	98
99	99
100	100

Diferencia	+/-
------------	-----

a	Lote
---	------

	Cadu
--	------

ciudad

	Precio
1.000 unidades	100 €
2.000 unidades	90 €
3.000 unidades	80 €
4.000 unidades	70 €
5.000 unidades	60 €
6.000 unidades	50 €
7.000 unidades	40 €
8.000 unidades	30 €
9.000 unidades	20 €
10.000 unidades	10 €

	Obs
--	-----

servaciones

Total Precio o Peso:

Autorizado

Nombre:

Firma :

Fecha:

Entregado

Nombre:

Firma :

Fecha:

Recibido

Nombre:	
---------	--

Firma :

Fecha:

No.	Fecha	Descripción del cambio	Justificación	Realizado por	Aprobado por
1	01-10-2021	Redacción conforme a la FEUM Sexta Edición 2018, cambio en la organización.	Nuevo	Asistente del Responsable Sanitario	Responsable Sanitario